



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
FORROS ALEXANDER DE LA CIUDAD DE MACHALA

AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
FORROS ALEXANDER DE LA CIUDAD DE MACHALA

AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA FORROS
ALEXANDER DE LA CIUDAD DE MACHALA

AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

VEGA JARAMILLO FLOR YELENA

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

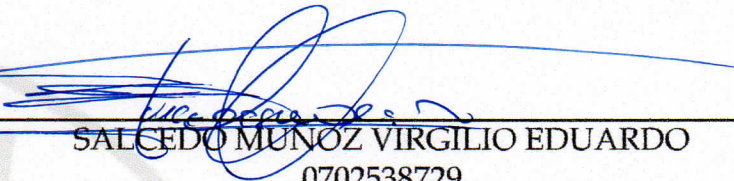
MACHALA
01 de febrero de 2019

Nota de aceptación:

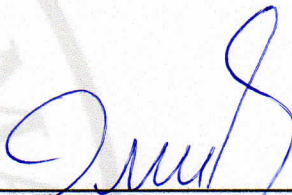
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Propuesta de un manual de calidad para la empresa Forros Alexander de la ciudad de Machala, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



VEGA JARAMILLO FLOR YELENA
0703363614
TUTOR - ESPECIALISTA 1



SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO
0702538729
ESPECIALISTA 2



VITERI ESCOBAR CARLOS JOEL
0913560124
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 10:39

Urkund Analysis Result

Analysed Document: AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE.pdf (D46985587)
Submitted: 1/18/2019 5:27:00 PM
Submitted By: ekarevalo_est@utmachala.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Tesis_Alexis_Vivanco.docx (D34089091)
TESIS ISO 9001 - 2008 - Revisado.docx (D12722469)
<https://www.slideshare.net/robertomerinoorostica/induccin-a-la-calidad>
https://www.secom.com.uy/SECOM_Manual_de_Calidad_2016.pdf
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13337/1/T-UCE-0014-P009-2017.pdf>

Instances where selected sources appear:

6

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Propuesta de un manual de calidad para la empresa Forros Alexander de la ciudad de Machala, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

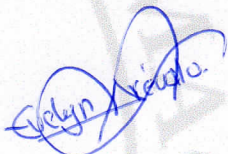
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de febrero de 2019



AREVALO SISALIMA EVELYN KATHERINE
0705169704

RESUMEN

Uno de los temas con mayor enfoque e importancia en la actualidad en torno a procesos de producción es la calidad y los Sistemas de Gestión de la Calidad. Por este motivo la presente investigación tiene por objeto elaborar un marco de referencia para conocer estos importantes temas que sirvan como sustento para la elaboración de un manual de calidad para la empresa “Forros Alexander”, el mismo que estará sustentado en el SGC normas ISO 9001 2015. Este manual proporcionara las condiciones necesarias para desarrollar un correcto funcionamiento del Sistema en cuestión, mejorando así los procesos de producción. Una vez elaborado el manual, se determinó que se debe adecuar los requisitos a las condiciones y tamaño de la empresa, que se encuentra aún en pleno crecimiento y expansión.

Palabras claves: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, Producción

ABSTRACT

One of the issues with greater focus and importance at present around production processes is quality and the Quality Management Systems. For this reason, the present investigation has for purpose to elaborate a setting of reference to know these important topics that serve like sustenance for the elaboration of a manual of quality for the "Forros Alexander" company, the same that will be sustained in the SGC ISO norms 9001 2015. This manual will provide the necessary conditions to develop a correct functioning of the System in question, thus improving the production processes. Once the manual was prepared, it was determined that the requirements should be adapted to the conditions and size of the company, which is still in full growth and expansion.

Key words: Quality, Quality Management System, Quality Manual, Production

INDICE

Contenido

RESUMEN.. 1

ABSTRACT.. 1

INDICE.. 2

INTRODUCCIÓN.. 3

ANTECEDENTES. 4

Calidad. 4

Gestión de Calidad. 5

Manual de Calidad. 5

Normas ISO 9001 2015. 6

Empresas manufactureras (o de producción). 6

METODOLOGIA.. 7

CASO PRÁCTICO.. 8

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.. 8

2. REFERENCIAS NORMATIVAS. 8

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES. 8

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.. 9

5. LIDERAZGO.. 10

6. PLANIFICACIÓN.. 11

7. APOYO.. 12

8. OPERACIÓN.. 12

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.. 13

10. MEJORA.. 14

CONCLUSIONES. 15

BIBLIOGRAFIA.. 16

ANEXOS. 18

“Propuesta de un manual de calidad para la empresa Forros Alexander de la ciudad de Machala”

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con un mundo cada día más globalizado y competitivo, se ve imperiosa la necesidad de adquirir nuevos métodos de trabajo en los procesos productivos de las empresas, así como la forma en que estos se implementan, regulan, controlan y mantienen dentro de las cadenas de valor de dichos procesos, métodos que les permite operar a las distintas áreas productivas y administrativas de una forma más eficiente, productiva y segura.

De este modo, se puede determinar que las Normas Internacionales representan la gestión de un Sistema de Gestión de Calidad, que establece las bases de los requisitos para aplicar al funcionamiento de la organización. Hoy en día todas las organizaciones que deseen tener productos competitivos de calidad en el mercado deben regirse a los requisitos de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9001-2015 sucesora de la versión 2008.

El manual de calidad detalla la estructura organizativa de una compañía, en la que se detalla las características del producto, políticas de calidad, información de auditorías y gestión de la documentación necesaria para obtener los resultados esperados. Uno de los principales objetivos de la calidad es hacer de la compañía una organización eficiente y eficaz, que mejore la calidad del producto reduciendo los costos para su producción.

El presente trabajo pretende elaborar un marco de referencia para conocer un importante tema con mucha relevancia en la actualidad como es la calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad. Además se diseñará un Manual de Calidad para la Empresa **Forros Alexander**, el mismo que especifica los requisitos necesarios para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad acorde a las exigencias del mercado. La empresa no cuenta con este tipo de herramientas, que le permita establecer lineamientos orientados a la satisfacción del cliente, en un marco de desarrollo empresarial íntegro, constituyendo una fuente de ingresos permanente.

ANTECEDENTES

Al ser un concepto asociado a los procesos productivos, la calidad se encuentra indiscutiblemente ligada a los cambios como la globalización. Su inicio se ve incluido en las fases de la administración científica, para ser más exactos, cuando inician a darse las primeras inspecciones de calidad bajo ciertos formatos más sencillos, dando así, las primeras definiciones de lo que en la actualidad se conoce como calidad. Desde estos criterios se determinan criterios de calidad para definir si un producto es bueno o malo de acuerdo con las características definidas con anterioridad (Addine, 2017).

La evolución del concepto de calidad se encuentra determinado por los cambios en los controles de los procesos de producción, es decir, las nuevas políticas y normas establecidas bajo las que se definen criterios y herramientas estadísticas para realizar los nuevos controles. En la actualidad, la calidad se encuentra condicionada a la competitividad de las empresas que generan las nuevas y cada día más variadas necesidades de la sociedad (Cruz, López, & Ruiz, 2016).

MARCO TEÓRICO

Calidad

Existen varios estudios que definen a la calidad como una cualidad que se encuentra inherente en cualquier cosa, objeto u actividad, que suele ser medible en base a varios parámetros que dependen de la finalidad de la acción. De acuerdo a varios autores, la calidad supone dos aspectos esenciales que son el resultado y el estándar. Se mide el resultado en base a otro (comparación total o parcial) que se obtuvo en luego de cierto objetivo planteado con anterioridad (estándares). (Sanabria, Romero, & Flórez, 2014)

La evolución de lo que conocemos hoy en día como calidad, se formó en base a necesidades internas y externas de las organizaciones, y las mismas adoptaron estos cambios muy rápidamente para acelerar las mejoras en sus procesos. No fue sino en la década de 1960 cuando inicio este proceso de cambio enfocado en un control de calidad no solo de los productos resultantes sino también de los procesos desde sus inicios (Sanabria, Romero, & Flórez, 2014).

Gestión de Calidad

En la actualidad, la definición de calidad ha sufrido grandes transformaciones a lo largo del tiempo, surgiendo así una nueva forma de ver y entender el concepto de gestión de calidad por otro concepto utilizado con mayor frecuencia por las empresas, con la finalidad de gestionar cambios positivos en cuanto a control de calidad y el proceso posterior a su evolución.

Dentro de este proceso evolutivo antes de llegar a la gestión de la calidad total, existen varias etapas por las que la calidad sufre diferentes fases desde su enfoque y percepción. Mientras en una primera etapa la calidad se concentraba en un estricto control de los productos finales, clasificándose en productos bien elaborados y defectuosos, una siguiente etapa se enfoca en el lema la calidad no se controla sino que se fabrica, para la cual es necesaria de la participación de todos los integrantes del proceso de producción que garantice la calidad dentro de todo el proceso productivo. Y por último, se empieza a diseñar una calidad preventiva y correctora.

Ahora bien, el largo camino que recorre la calidad hasta llegar a la calidad total supone cambios y transformaciones que van desde una nueva cultura, donde se involucren todos los niveles organizacionales que intervienen en los procesos de producción, poder de negociación e involucramiento de los proveedores fortalezas en la capacidad de gestión. Todo esto, con la finalidad de lograr una mayor competitividad global, que permita adaptarse a los cambios y a las necesidades que implica el cada día más competente mercado mundial, y así obtener los beneficios económicos deseados por la empresa (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017).

Manual de Calidad

Según las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 2015, las empresas deben crear y contener un Manual de Calidad que este compuesto principalmente por los siguientes puntos; el alcance del sistema de gestión de calidad; todos los procedimientos documentados establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismo y un detalle de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (Instituto Politécnico Nacional, 2015).

Normas ISO 9001 2015

La nueva generación de las Normas ISO 9001 surge a raíz de los intentos de integrar las nuevas normas de organización de las instituciones, donde se incluyen modelos organizacionales cada día más exigentes enfocando en las empresas de servicio como objetivo, debido al escaso enfoque que se consideraba estaba siempre, con las industrias y demás empresas de producción. Además, se intentaba suplir esta falta de estandarización en lenguajes y procesos de producción en la que no se contenían estructuras comunes entre todos los sistemas de gestión (Maderni, Di Candia, & Varela, 2016).

La mencionada nueva versión ha sido muy aceptada por muchas instituciones a lo largo del planeta, y en la actualidad forman parte indispensable de muchas organizaciones en todo el mundo.

A pesar de que esta nueva versión está prevista de cambios mínimos, estos cambios han sido de mucha importancia para todas las organizaciones, ya que una de las características que hace que esta norma sea aceptada en casi todo el mundo es su flexibilidad sin importar el tamaño de la empresa, sea esta grande, mediana o pequeña, significando una herramienta muy útil de eficiencia y eficacia empresarial enfocada siempre en la satisfacción del cliente y reducir los riesgos de las empresas (Saltos, Jiménez, & López, 2017).

Es importante señalar que las normas ISO 9001-2015 no pueden por si solas gestionar el correcto orden y aplicación de las buenas prácticas de calidad. Esta es una herramienta que cuenta con estándares de calidad que suponen modelos de gestión más efectivos para conseguir resultados más acorde a las necesidades empresariales, pero que sin embargo no garantiza el cumplimiento de todos estos procedimientos. Por este motivo es necesario una gestión administrativa y un compromiso de todos los miembros de la organización (Cruz, López, & Ruiz, 2016).

Empresas manufactureras (o de producción)

Se considera como manufactura al tipo de industria que tiene por objetivo convertir los recursos primarios que producen empresas y pequeños productores en productos elaborados finales para cubrir las necesidades de los consumidores, tomando la materia prima necesaria para su producción. Este tipo de industrias abarca muchos elementos a lo largo de toda la cadena de producción, desde las primeras fases, con la inclusión de proveedores y recepción

de la mercadería, almacenamiento, una fase intermedia de transformación de la materia prima bajo la ardua labor de obreros y estrictos controles de elaboración del producto, y por último la final, donde intervienen comercializadores, administración (Botero, 2014).

En la actualidad las industrias manufactureras van más allá de una simple transformación de materia prima, sino que su enfoque involucra varios componentes a considerar, muy importantes para la competitividad del mercado mundial actual. La llegada de nuevas herramientas como los implementos tecnológicos, softwares informáticos, entre otros avances, permiten a las industrias a reducir tiempo y dinero en sus procesos, lo mismo que resulta menores costos para las empresas manufactureras del mundo.

Además de implementación de avances tecnológicos para la optimización de recursos se ha desarrollado una fuerte corriente por el control de la calidad de los productos finales, la calidad de los procesos y la atención en el recurso humano, como factor primordial para efectuar cualquier tipo de cambio (Reyes, Aldas, Morales, & García, 2016).

METODOLOGÍA

Las pequeñas empresas por lo general requieren de elementos y herramientas más sencillas, como es el caso de las empresas dedicadas a la tapicería en cuero y telas a pequeña escala, pero con visión de crecimiento a largo plazo. Este tipo de empresas utilizan poco recurso humano, usualmente no superan las 10 personas que están adaptadas y capacitadas para involucrarse en todos los procesos. Su ubicación está dada más por su alcance de recursos que por una visión estratégica, pero que sin embargo se adapta a su entorno y logra comercializar desde ese punto.

La empresa Forros Alexander es una pequeña empresa dedicada a la elaboración, venta y comercialización de forros y todo tipo de productos a base de cuero y otros elementos orientados principalmente para el tapizado de carros, y que cuenta con 3 personas fijas para su operación. Como toda empresa con una efímera estancia en el mercado, la empresa cuenta con varias falencias que podrían servir para potenciar y proyectar la empresa a futuro, como un sistema de gestión de calidad, el cual debe ser actualizado y óptimo para el tipo de empresa y procesos que operan en la misma.

Para ello se propone la elaboración de un manual de calidad que recoja los requisitos básicos para mejorar los procesos basados en las normas ISO 9001 2015, norma que compromete

mejoras en áreas de producción enfocadas en el control de calidad de los productos finales, evitando producción defectuosa y reduciendo así costos para la organización. Para ello se planteó una entrevista con la propietaria del taller, la misma que brindó facilidades y aportó con la información suficiente para poder desarrollar el presente proyecto basado en un Manual de Calidad acorde al tamaño y exigencias del pequeño taller (Parra, 2017).

El presente trabajo se basó en un tipo de investigación descriptiva, debido a que se hace una descripción teórica conceptual de los términos y variables que se utilizan dentro de la investigación, adicional es de tipo cualitativa, ya que recoge información relevante para poder estudiar el fenómeno en cuestión y así desarrollar un Manual de Calidad acorde al tipo de empresa y condiciones de la misma (Rojas, 2015).

Además se utilizaron tres técnicas para la investigación: entrevista, observación y revisión bibliográfica y de sitios web. La entrevista se la realizó a la propietaria del taller “Forros Alexander” la misma que proporcionó la información suficiente para el desarrollo del proyecto; la observación se llevó a cabo en varias visitas a las instalaciones de la empresa; y la revisión bibliográfica, donde la información fue obtenida de diversas fuentes bibliográficas (artículos, libros, revistas científicas), de las cuales se recogieron los fragmentos necesarios (Saltos, Jiménez, & López, 2017).

CASO PRÁCTICO

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente manual permite describir la estructura del sistema de gestión de calidad, la cual incluye las indicaciones generales y específicas que se debe seguir para realizar un adecuado proceso de producción.

Dentro de las especificaciones se encuentran las condiciones bajo las cuales los colaboradores deben regirse tales como:

- Procedimientos
- Normas
- Operaciones
- Registros
- Controles

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad implementado por Forros Alexander es la Norma ISO 9001:2015

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Sistema de Gestión de Calidad: Sistema para establecer la política y objetivos y lograr dichos objetivos orientado a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Información documentada: La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia.

Registro: Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Forros Alexander es una empresa domiciliada en la ciudad de Machala, dedicada a la elaboración de forros y tapizados de cueros, que inicia operaciones el 15 de julio del 2015, con el objetivo de desarrollar los conocimientos adquiridos en otras empresas de la misma rama, en la cual su propietaria realizaba actividades de costura, sellado y decorado de los materiales para el tapizado.

Se inicia en 2015 como un pequeño emprendimiento individual para satisfacer necesidades de clientes familiares, el mismo que contaba con una máquina y una operadora de máquina siendo esta la misma propietaria. Durante este periodo de tiempo el taller opera como una alternativa de ingreso, sin planificación, sin proceso alguno definido y sin proyecciones claras de un potencial crecimiento a futuro.

Forros Alexander cuenta en la actualidad con una cobertura más amplia dentro de la ciudad de Machala, prestando servicios principalmente a compañías de transporte urbano, cantonales e interprovinciales, cooperativas de taxis y vehículos particulares.

Misión

Ser una empresa con excelente calidad en sus productos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y para contribuir con el crecimiento industrial de la nación.

Visión

Consolidarnos como una Empresa líder en la Fabricación de forros y tapizados que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes en cuanto a entregas oportunas, asistencia

técnica y calidad de servicio, a través de un equipo de trabajo competente e identificado con los valores de la empresa.

Valores

- Actuar con responsabilidad y honestidad
- Comprometidos con el crecimiento de la empresa
- Cumplir con las normas de convivencia establecidas
- Eficiencia y eficacia del servicio
- Ofrecer a clientes variedad y calidad de productos

Forros Alexander ofrece tapizados para asientos y partes diversas de vehículos y autobuses en materiales cuero y sintético, recubrimientos para pisos de vehículos en diferentes tallas y medidas. La elaboración de los productos se la elabora bajo pedido (Recepción y atención al cliente), y la venta se la realiza de forma directa en el local y entrega a domicilio.

5. LIDERAZGO

Compromiso de la dirección

El compromiso de la dirección se basa en mantener de forma perpetua el Sistema de Gestión de Calidad, y sus constantes cambios para mejorar las normas correspondientes a las ISO 9001, las mismas que se representan parte fundamental para un correcto funcionamiento de la empresa.

La dirección tiene la responsabilidad de asegurar la correcta operación de los sistemas de gestión implementados, mediante la elaboración de las políticas de calidad y el respectivo control, supervisión, y sanciones respectivas. Además promueve la correcta utilización de los recursos tiempo y dinero, tanto para la operación de los diversos departamentos de la empresa como para la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad.

Enfoque al Cliente

La dirección tiene que ampliar su compromiso no solo a la eficiencia de la empresa y del SGC, sino que debe estar enfocada en el servicio al cliente y al desarrollo del talento humano, como enfoques principales para el desarrollo y crecimiento de la compañía.

Políticas de Calidad

Es muy importante que Forros Alexander establezca una cultura de calidad basada en la misión, visión y valores de la empresa como eje de principal de la misma. A través de actividades y mecanismos de comunicación interna la Dirección se asegura de que esta política sea adecuadamente difundida a todos los colaboradores y entendida por ellos. El

grado de entendimiento de la política de calidad es verificado en las auditorías internas del sistema de gestión de calidad y en encuestas periódicas a sus trabajadores según se describe en el instructivo de evaluación del entendimiento de la política de calidad (IEEPC).

6. PLANIFICACIÓN

Es responsabilidad de la empresa en base a los requisitos referidos por el Sistema de Gestión de Calidad determinar los posibles riesgos y oportunidades que se pueden presentar y por lo cual es importante conocer para prevenir y corregir.

Se debe tener en cuenta dentro de la planificación una matriz de riesgos y oportunidades, que permitan asegurar la efectividad de la aplicación del SGC, incrementar las probabilidades de éxito, prevenir errores y defectos, conseguir mayores progresos y reducir errores en los procesos.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Uno de los aspectos principales a tomar en cuenta es la coherencia que deben tener las políticas de calidad con los objetivos de la empresa, por tal motivo es importante que la Dirección establezca las directrices de la empresa y en base a ello definir la orientación de la misma.

Es necesario que los objetivos sean:

- Coherentes
- Claros
- Medibles
- Adecuados
- Objeto de control y;
- Sujeta a cambios

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todo cambio debe ser revisado y aprobado previamente por la dirección de la empresa mediante resolución y justificativo en físico o virtual.

Los cambios en los procesos de producción deben contar con su respectivo estudio, justificativo, propósito y sus posibles consecuencias, el mismo que debe realizarse de forma ordenada y planificada.

7. APOYO

Recursos

La empresa cuenta con recursos propios productos de su constante capitalización, los mismo que son empleados para la reinversión en los distintos productos que ofrece la compañía, destinando los recursos suficientes de forma planificada para las áreas de producción, administrativa y de transporte. Para ello se realiza la asignación de forma planificada trimestralmente, tiempo suficiente para organizar actividades por los responsables de la ejecución de los procesos.

Forros Alexander S.A es una empresa que cuenta con los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, además de asegurar su permanencia y mejora continua.

Personas

Forros Alexander se encarga de brindar al recurso humano los instrumentos necesarios para el normal cumplimiento y desarrollo de las actividades de forma efectiva y segura, siguiendo los lineamientos reglamentarios internos y conforme a las leyes del país.

La empresa cuenta con 5 empleados para las distintas actividades a realizar, los cuales están capacitados para realizar varias actividades, incluyendo la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Infraestructura

Las instalaciones de Forros Alexander cuentan con el espacio suficiente para operar en los distintos niveles de producción, otorgando las herramientas necesarias para realizar las actividades bajo los estándares mínimos de calidad que requiere el Sistema de Gestión de Calidad, como computadoras, maquinarias, archivadores y recursos de transporte.

Ambiente de la Operación de Procesos

La Empresa brinda y proporciona el ambiente adecuado para la correcta realización de los procesos de producción enfocado siempre en el factor humano, tanto en lo físico, psicológico como social.

8. OPERACIÓN

Planificación y control operacional

Forros Alexander realiza actividades de planificación y control mediante dos niveles de supervisión y control, asignados directamente a la dirección de la empresa, asignando recurso

humano y económico para realizar controles exhaustivos para asegurar la correcta operación de los procesos mediante el SGC en implementación.

Comunicación con el cliente

Forros Alexander tiene una estrecha comunicación con sus clientes, con el objetivo principal de satisfacer sus necesidades, considerando que una satisfacción plena es fundamental para retener al cliente y captar posibles nuevos clientes.

Para mantener una buena relación es necesario:

- Saludo y despedida de forma cordial y espontánea
- Comunicación fluida y segura
- Entablar una relación comercial y afectiva
- Proporcionar la información necesaria del producto
- Establecer formas de adquisición y pago

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El diseño y desarrollo de los productos está a cargo de la dirección y la responsable de diseño de los forros y tapizados en general. Adicional a esto, la encargada selecciona los colores disponibles en talleres de mayor tamaño, que son quienes proveen del material de trabajo a Forros Alexander.

Controles del diseño y desarrollo

El control y aprobación final de los diseños se encuentra a cargo estrictamente de la dirección, que luego de verificar varios diseños procede a elegir a los mejores modelos, tomando en consideración los gustos y preferencias del mercado local y de los requerimientos de las cooperativas de buses urbanos y taxis.

Control de las salidas no conformes

Forros Alexander mantiene un estricto control de salida de productos defectuosos, siendo la encargada de la entrega de la mercadería previa al cierre de la venta quien verifica la calidad de los productos. La responsable de calidad controla también que el cliente quede satisfecho con el trabajo elaborado dentro del taller.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Satisfacción del cliente

Forros Alexander está enfocado en cubrir las necesidades de los clientes, ofreciendo variedad de modelos y tipos forros en distintos tapizados y colores, teniendo en consideración los distintos gustos y necesidades de los clientes.

Forros Alexander realiza estudios de mercado para conocer y dar seguimiento a los principales tipo de productos que consumen los clientes a la vez que realiza visitas a cooperativas de transporte de buses y taxis para ofrecer servicios y requerimientos. Además realiza servicio de entrega a domicilio de particulares y empresas.

Análisis y Evaluación

Forros Alexander determina, recoge y sintetiza toda la información receptada por el Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que se utilizan para evaluar importantes lineamientos como los siguientes:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

Auditoría Interna

Las auditorías en el interior de la empresa se las realiza de forma anual, con la respectiva planificación y conforme a los criterios que dicta el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 2015.

Revisión por Dirección

La dirección revisa los avances del SGC de forma periódica con la finalidad de preservar su conveniencia, adecuación, eficacia y continua disposición con la dirección estratégica de Forros Alexander.

10. MEJORA

Forros Alexander determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las medidas adecuadas que se necesitan para cumplir con los requerimientos y necesidades de los clientes, con esto cumplir con sus expectativas e incrementar su satisfacción.

Además uno de los objetivos principales de la implementación del SGC es prevenir futuros defectos y corregir errores ya ocurridos en los Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se recurre a abrir un expediente, donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregir y hacer frente a las consecuencias. Se designa un responsable de calidad encargado de verificar las no conformidades y sugiere la necesidad de realizar las correcciones necesarias de forma oportuna. El responsable también es encargado de elaborar un registro en el cual se lleve un control y monitoreo constante de los defectos encontrados.

CONCLUSIONES

En base a la información expuesta en la parte teórica referencial se pudo determinar que la calidad es un concepto altamente utilizado en la actualidad, que ha evolucionado a pasos agigantados debido a los cambios de los procesos que trajo consigo la globalización, y que, la adaptación rápida y eficaz de las empresas a estos cambios, significa su permanencia o su extinción.

De igual manera mediante la sustentación teórica de la investigación se pudo evidenciar la importancia de la los Sistemas de Gestión de la Calidad, sobre todo en torno a las Normas ISO 9001 2015, las cuales contienen los requisitos necesarios para desarrollar procesos de forma correcta, controlada y en constante mejora, previniendo errores y disminuyendo las posibilidades de productos no conformes, representando una gran ventaja para la empresa que la certifica sobre las demás.

Por último, según lo expuesto y constatado en la empresa de forros y tapizados “Forros Alexander”, la empresa cuenta con la necesidad y las condiciones para la implementación de un manual de calidad, el mismo que se adaptó a las condiciones de la empresa, contando con el total respaldo y compromiso de parte de su propietaria, teniendo en consideración que la empresa verá los beneficios de la implementación de este manual a mediano y largo, lo que significa mayores rendimientos operativos y económicos para la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Addine, F. (2017). Evaluación de la calidad en las instituciones de educación superior cubanas: un reto a certificar. *Latindex*.
- Botero, U. (2014). Manufactura. *Virtual Pro*, 1. Obtenido de <https://www.revistavirtualpro.com/editoriales/20040901-ed.pdf>
- Cruz, F., López, A. d., & Ruiz, C. (2016). SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 63. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091%20(2).pdf)
- Instituto Politécnico Nacional. (2015). Manual de calidad. *GACETA POLITECNICA*, 18. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/main/docs/inicio/manual-canalonce.pdf>
- Maderni, G., Di Candia, A., & Varela, A. (2016). LA NORMA ISO 9001:2015. *INNOTEC GESTION*, 45. Obtenido de <http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/view/372/365>
- Parra, I. C. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Ingeniería Industrial*, 2. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1793-6564-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1793-6564-1-PB%20(4).pdf)
- Reyes, J. P., Aldas, D. S., Morales, L., & García, M. (2016). Evaluación de la capacidad para montaje en la industria manufacturera de calzado. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-5936201600010003
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente. *Redalyc*, 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

- Saltos, J. G., Jiménez, W. F., & López, Z. (2017). Los Sistemas de Gestión de Calidad y la conformidad de la norma: un caso de estudio del sector de producción de plantas de calzado, República del Ecuador. *Publicando*, 6. Obtenido de https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/viewFile/614/pdf_425
- Sanabria, P. E., Romero, V. d., & Flórez, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Redalyc*, 184. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001. *3Ciencias*, 12. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

ANEXOS

**Forros
ALEXANDER**

SERVICIO DE TAPICERIA
EN GENERAL
PARA TODO TIPO DE VEHÍCULO

REALIZAMOS

- Piso
- Forros
- Techo
- Cubretablero, etc.



Cel.: 093 940 0609
099 946 9198

